

## IMPLEMENTASI PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) SEBAGAI SUATU TINJAUAN KONSEP PELAYANAN UMUM DI KOTA TANGERANG

A RAGHAB ALFATIRY<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Dosen STISIP Yuppentek  
E-mail: [alfatiryraghab@gmail.com](mailto:alfatiryraghab@gmail.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the perceptions of respondents about the implementation of public street lighting that had been carried out in Tangerang City in terms of the concept of public services, various obstacles faced and solutions to handling public street lighting services. The research method used in this study is a quantitative method that is included in the type of descriptive. The research respondents were 58 employees of the Tangerang City Public Transportation Department in the Department of Transportation who were taken thoroughly. The research hypothesis that Public Street Lighting Services (PJU) carried out by the Public Road Lighting Division of the Tangerang City Transportation Agency based on the perceptions of respondents has been held well, is acceptable, because more than 60% of respondents stated that the public street lighting services during this was given by the Field of Public Road Lighting of the Tangerang City Transportation Agency, which amounted to 64.86%.*

*Keywords: public services, public street lighting, Tangerang City.*

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi responden tentang pelaksanaan penerangan jalan umum yang selama ini dilaksanakan di Kota Tangerang ditinjau dari konsep pelayanan umum, berbagai kendala yang dihadapi dan solusi penanganan pelayanan penerangan jalan umum. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang termasuk ke dalam jenis deskriptif. Responden penelitian adalah 58 orang pegawai Bidang Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Tangerang yang diambil secara menyeluruh. Hipotesis penelitian yang menyatakan Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) yang dilaksanakan oleh Bidang Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Tangerang berdasarkan persepsi responden sudah diselenggarakan dengan baik, dapat diterima kebenarannya, karena karena lebih dari 60% responden menyatakan persetujuannya atas pelayanan penerangan jalan umum yang selama ini diberikan oleh Bidang Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Tangerang, yaitu sebesar 64,86 %.

Kata kunci: Kota Tangerang, pelayanan publik, penerangan jalan umum.

### PENDAHULUAN

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam suatu organisasi manapun manusia sebagai rakyat yang menjadi pendiri, pemilik dan pemegang kedaulatan negara. Untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhannya diperlukan pemerintahan yang responsif dan aspiratif, pemerintahan

tersebut bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut antara lain berupa layanan publik, jaminan keamanan, jaminan kesejahteraan, jaminan keadilan, dan sebagainya. Pemerintah yang responsif dan aspiratif dapat diwujudkan dengan cara meningkatkan kualitas layanan dimana pelayanan sebagai fungsi utama pemerintah. Adanya keterbatasan kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya

yang mengakibatkan masyarakat membutuhkan pihak lain untuk mengatasi kekurangan kebutuhan dan kepentingannya. Pemenuhan kebutuhan atau kepentingan dimaksud hanya dapat terealisasi bila ada pihak lain yang memenuhi atau yang memberi pelayanan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Davidow dalam Waluyo (2007:127) mendefinisikan “Pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan uang sangat baik pula”. Sedangkan menurut Boediono (2003: 60) “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.”

Rasa kepuasan masyarakat merupakan suatu respon atas pelaksanaan pemberian pelayanan yang mereka terima, dan inilah yang menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan. Berbicara kualitas pelayanan oleh birokrasi pemerintah, maka di Indonesia sudah diatur secara tegas oleh adanya kebijakan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara, dimana pengukurannya harus dilaksanakan secara kontinyu tiap tahun (PerMenPANRB No. 15/14, PerMenPAN RB No. 16/14 dan KepMen PAN RI No. 25/04).

Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli dalam upaya untuk menemukan definisi penilaian kualitas pelayanan publik. Parasuraman (2005 : 88) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan publik “Sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja organisasi”.

Penilaian kualitas pelayanan publik adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep *gap* (*perception-*

*expectation gap*). Penilaian kualitas pelayanan Publik menurut Moenir (2010 : 186) didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kota Tangerang yang termasuk daerah penyangga Ibu Kota DKI Jakarta adalah merupakan pemerintahan daerah dan pusat perkembangan daerah yang telah mengalami perkembangan pesat dengan jumlah penduduk dan pembangunan, tidak terlepas dari pelaksanaan dari program yang dicanangkan langsung oleh pemerintah pusat terhadap daerah.

Optimalisasi fungsi lampu jalan merupakan pelayanan dan juga kebutuhan mendesak. Apalagi, Kota Tangerang telah lama mendeklarasikan dirinya sebagai kota metropolitan, sesuai dengan visi pemerintah Kota Tangerang. Tapi fenomenanya banyak sejumlah lampu penerangan jalan umum (LPJU) di Kota Tangerang yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya bahkan tidak menyala pada malam hari.

Dengan adanya pembayaran Pajak Penerangan Jalan yang dibayarkan oleh masyarakat pada setiap pembayaran pemakaian listrik, maka sudah seharusnya Pemerintah Kota Tangerang juga mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan penerangan jalan umum ini.

Bertolak dari permasalahan ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan penerangan jalan umum yang selama ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang ?
2. Bagaimanakah mekanisme pelaporan yang harus dilakukan oleh masyarakat ketika ada permasalahan tentang kerusakan keberadaan fasilitas lampu penerangan jalan umum ?
3. Bagaimanakah respon masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan penerangan jalan umum yang selama ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang ?

Seiring dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah dapat menjawab seluruh rumusan masalah yang diajukan, yakni :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur pelayanan penerangan jalan umum yang selama ini dilaksanakan oleh

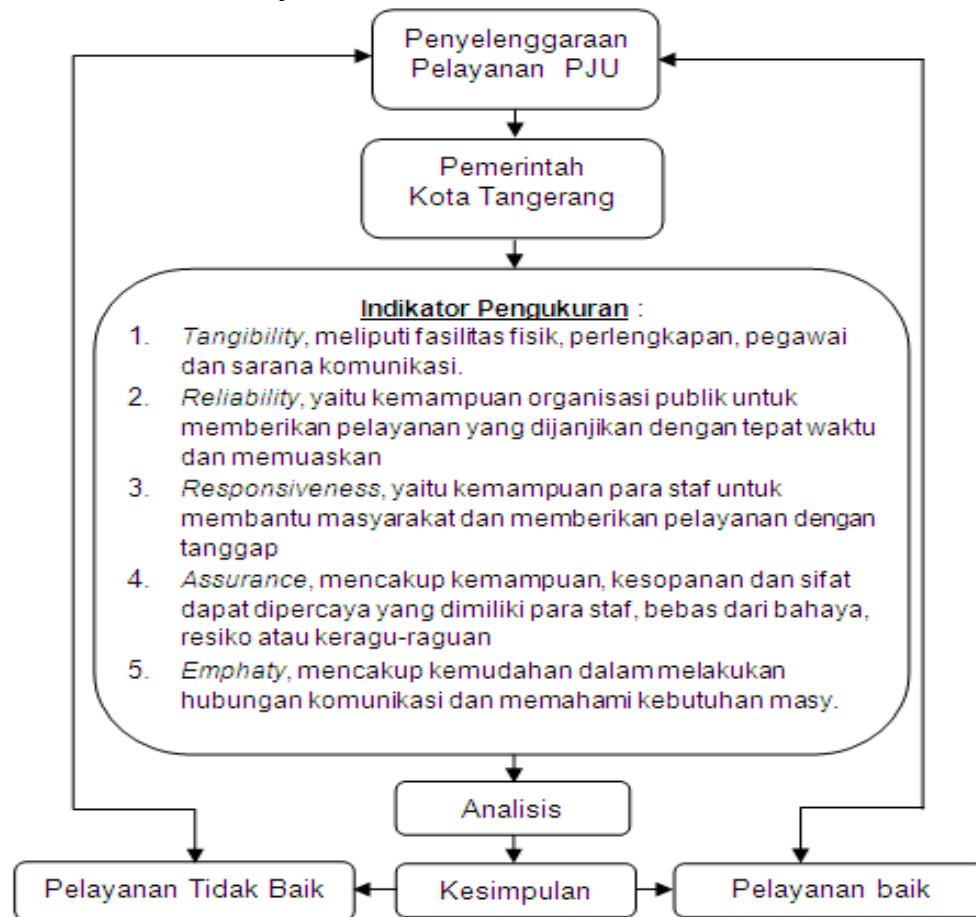
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan mekanisme pelaporan yang harus dilakukan oleh masyarakat ketika ada permasalahan tentang kerusakan keberadaan fasilitas lampu penerangan jalan umum.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan respon masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan penerangan jalan umum yang selama ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang
4. .

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian mengenai “Analisis Mekanisme Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kota Tangerang” merupakan permasalahan kuantitatif deskriptif, maka desain yang akan digunakan didalam penelitian ini akan menggunakan desain deskriptif. menurut

Arikunto (2010 : 3) mengemukakan bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menggambarkan desain penelitian ini melalui gambar di bawah ini :



Gambar 1. Desain penelitian

### Operasionalisasi Variabel

Penilaian kualitas pelayanan publik menurut Moenir (2010 : 186) didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan

*emphaty*. Penjelasan dari kelima dimensi yang hubungannya dengan pelayanan penerangan jalan umum oleh Pemerintah Kota Tangerang dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 1. Operasionalisasi variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Pelayanan PJU (Y)	Tangibility	Kendaraan pelayanan
		Sarana komunikasi pelayanan
	Reliability	Waktu monitoring lapangan
		Kepuasan masyarakat
	Responsiveness	Penanganan pengaduan dari masyarakat
		Kecepatan dalam menangani masalah
	Assurance	Ketersediaan alat keamanan kerja
		Adanya jaminan kesehatan kerja
	Emphaty	Jalinan komunikasi dengan masyarakat
		Pemahaman kebutuhan pelayanan

Sumber : Moenir, 2010 : 186

### Populasi dan Sampel

Azwar (2009 : 77) mengatakan bahwa : "Dalam penelitian sosial, populasi didefinisikan sebagai sekelompok obyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian". Sebagai suatu populasi, kelompok subjek ini harus memiliki ciri-ciri bersama yang membedakannya dari kelompok subjek yang lain. Adapun menurut Nazir (2011 : 12) : "Populasi adalah keseluruhan nilai yang mungkin, hasil pengukuran ataupun perhitungan, kualitatif ataupun kuantitatif, mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifatnya".

Berdasarkan pengertian di atas, maka populasi penelitian ini adalah sejumlah pegawai di Bidang PJU Dinas Perhubungan Kota Tangerang, yakni sebanyak 58 orang, yang terdiri dari 14 orang pegawai berstatus PNS (Pegawai Negeri Sipil dan 44 orang lainnya berstatus THL (Tenaga Harian Lepas). Dari 58 orang kemudian terbagi menjadi 7 grup kerja, yang masing-masing grup beranggotakan sebanyak maksimal 7 orang.

Mengingat ukuran populasi masih dianggap terjangkau, maka dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan seluruh ukuran populasi sebagai ukuran sampel penelitian, dengan demikian pengambilan sampel dilakukan dengan cara teknik sampling jenuh.

### Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam kegiatan penelitian ini, teknik dan alat pengumpulan data dilakukan dengan dua

cara, yaitu dengan teknik kuesioner dan wawancara. Teknik kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara membagikan sejumlah kuesioner (pertanyaan) dengan alternatif-alternatif jawaban yang diberi skor kepada responden yang dijadikan sampel penelitian. Angket ini dibuat didasarkan pada tabel operasional variabel dan digunakan untuk menentukan data yang berkaitan dengan persepsi responden tentang pelayanan penerangan jalan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Sedangkan wawancara dilakukan kepada beberapa orang masyarakat, dimana terdapat titik PJU yang bermasalah berdasarkan hasil observasi lapangan.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan didalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu untuk membuktikan kepercayaan hipotesis penelitian secara deskriptif. Sugiyono (2013 : 232) berpendapat "Hipotesis deskriptif adalah dugaan terhadap nilai satu variabel secara mandiri antara data sampel dan data populasi."

Sugiyono (2013 : 233), mengemukakan "Analisis secara deskriptif menggunakan skala likert yaitu Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Analisis skala likert dalam penelitian ini rumusnya sebagai berikut :

$$\text{Persepsi tentang Pelayanan PJU} = \frac{\text{Pelayanan PJU riil persepsi responden}}{\text{Pelayanan PJU ideal skala likert}} = \% \text{ Persepsi pelayanan PJU}$$

Dari hasil persepsi responden kemudian peneliti membuat nilai skor ideal skala likert pelayanan PJU yang diperoleh dari perkalian skor setiap alternative jawaban, faktor konversi, jumlah pernyataan dalam kuesioner, dan jumlah

responden. Kemudian setelah itu peneliti membuat suatu gambar ideal skala linert. Untuk nilai skor ideal skala likert dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 2 Skor ideal skala likert

No	Alternatif Jawaban	Faktor Konversi	Jumlah Pernyataan	Sampel	Skor
1.	A Sangat Setuju	5	10	58	2.900
2.	B Setuju	4	10	58	2.320
3.	C. Cukup Setuju	3	10	58	1.740
4.	D. Kurang Setuju	2	10	58	1.160
5.	E. Tidak Setuju	1	10	58	580
<b>Skor Total Ideal Skala Likert</b>					<b>8.700</b>

Setelah di dapat nilai konversi ideal pada tiap gradasi maka gambar Skala Likert yang dihasilkan dalam penelitian ini dapat peneliti  
 ⇒ A Sangat Setuju = Sangat Baik, Skor 2.900  
 ⇒ B Setuju = Baik, Skor 2.320  
 ⇒ C Cukup Setuju = Cukup Baik, Skor 1.740  
 ⇒ D Kurang Setuju = Kurang Baik, Skor 1.160  
 ⇒ E Tidak Setuju = Tidak Baik, Skor 580

gambarakan dengan memberikan suatu kesimpulan pada setiap alternatif jawaban sebagai berikut :

### Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan uji hipotesis penelitian digunakan untuk menguji kepercayaan hipotesis yang diajukan pada penelitian untuk menjawab

- $H_0 : \beta \leq 0$  : Pelaksanaan pemberian pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang berdasarkan persepsi responden belum diselenggarakan dengan baik, dimana berdasarkan persepsi responden menyatakan bahwa nilai pelayanan PJU masih berada dibawah nilai 60%.
- $H_1 : \beta > 0$  : Pelaksanaan pemberian pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang berdasarkan persepsi responden sudah diselenggarakan dengan baik, dimana berdasarkan persepsi responden menyatakan bahwa nilai pelayanan PJU sudah berada diatas nilai 60 %.

Adapun kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- ⇒ Jika nilai perhitungan Skala Likert < 60%, maka  $H_0$  diterima  
 ⇒ Jika nilai perhitungan Skala Likert  $\geq$  60%, maka  $H_0$  ditolak

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Prosedur Pemberian Pelayanan PJU oleh Pemerintah Kota Tangerang

Penerangan Jalan Umum (PJU), merupakan salah satu utilitas kota yang banyak dibutuhkan masyarakat Pada tahun 2017 Dinas Perhubungan telah membangun 1.627 titik fasilitas PJU, sehingga total PJU terbangun

hingga saat ini ialah 21.054 titik dan 10.400 titik penerangan program Kampung Terang.

Adapun penjelasan mengenai jumlah titik penerangan jalan umum dan jumlah titik penerangan jalan umum program kampung terang di tiap kecamatan di wilayah Kota Tangerang dapat dijelaskan gambar di bawah ini.





Gambar 2. Sebaran PJU per Kecamatan

Dalam melaksanakan pelayanan penerangan jalan umum terdiri dari dua bagian, yaitu pembangunan titik penerangan jalan umum dan pemeliharaan titik penerangan jalan umum yang dilaksanakan oleh Bidang Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Tangerang.

Untuk pembangunan titik penerangan jalan umum prosedurnya adalah :

- Rapat atau musyawarah antara masyarakat yang difasilitasi oleh pengurus RT atau pengurus RW pada kelurahan masing-masing.
- Hasil rapat ini kemudian akan dibahas di tingkat kelurahan masing-masing untuk diangkat dalam pembahasan Musyawarah Pembangunan Kelurahan (Musbangkel).
- Hasil rapat Musbangkel akan diajukan kembali untuk dibahas dalam Musyawarah Pembangunan Kecamatan (Musbangkec).
- Kemudian dari hasil musyawarah Musbangkec akan diajukan kembali dalam pembahasan Musyawarah Rencana Pembangunan tingkat Kota (Musrenbang).
- Setelah rapat Musrenbang diidentifikasi oleh Bappeda dan diajukan ke Dinas Kebersihan dan Pertamanan untuk menjadi pertimbangan pembangunan titik penerangan jalan umum.
- Setelah diverifikasi oleh Dinas Pengelola Keuangan Daerah (DPKD), Bappeda dan Bagian Pengendalian Pembangunan

(Dalbang) di Sekretariat Daerah, maka Bidang Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan akan melaksanakan pembangunan titik PJU yang diusulkan di masing-masing kelurahan.

Untuk kegiatan pemeliharaan, mekanisme prosedurnya resminya sama seperti proses pembangunan titik PJU, hanya dalam proses pemeliharaan ini perbedaannya ada tindakan langsung. Misalnya hasil monitoring petugas lapangan yang menemukan kerusakan lampu PJU akan segera digantikan selama lampunya tersedia. Prosedur lainnya bisa dari masyarakat melaporkan kepada kelurahan untuk diteruskan ke kecamatan dan diteruskan lagi ke Bidang PJU kemudian ditindaklanjuti. Prosedur lainnya masyarakat dapat menghubungi *call center* Kota Tangerang atau aplikasi Laksa ([tangerang.live.com](http://tangerang.live.com)) maupun *facebook* dan *twitter*.

#### Mekanisme Pelaporan oleh Masyarakat Atas Masalah Pelayanan PJU

Mekanisme pelaporan yang dapat dilaksanakan oleh masyarakat bila ada permasalahan tentang kerusakan keberadaan fasilitas lampu penerangan jalan umum, seperti sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya, yaitu masyarakat dapat melaporkan kepada kelurahan untuk diteruskan ke kecamatan dan diteruskan lagi ke Bidang Bidang Penerangan Jalan Umum

Dinas Perhubungan Kota Tangerang kemudian ditindaklanjuti untuk dilaksanakan perbaikan.

Prosedur lainnya masyarakat dapat menghubungi *call center* Kota Tangerang atau aplikasi Laksa (*tangerang.live.com*) maupun *facebook* dan *twitter*, baru nanti pihak Bidang Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Tangerang kemudian menindaklanjutinya dengan melaksanakan perbaikan lampu penerangan jalan umum yang diadukan oleh masyarakat.

Namun demikian, dari hasil wawancara dengan masyarakat, sebagian besar masyarakat yang tinggal di pinggir jalan raya, dengan fasilitas penerangan jalan umum standard jalan raya, tidak mengetahui bila terjadi kerusakan pada titik PJU tertentu, kepada pihak mana masyarakat ini dapat menghubungi, sementara dari pihak pengurus RT merasa bukan tanggung jawabnya, karena dalam proses pembangunan PJU pun dia merasa tidak pernah dilibatkan.

Kondisi ini, terjadi juga pada titik PJU di gang atau jalan kelurahan, dimana PJU didirikan atas anggaran Program Kampung Terang. Masyarakat merasa kesulitan untuk mengadu kepada siapa. Sedangkan dari pengurus RT dan RW solusi yang ditawarkan adalah dengan iuran bersama untuk mengganti peralatan yang rusak, sebab yang menikmati fasilitas penerangan jalan umum adalah masyarakat itu sendiri.

Namun demikian, dari penjelasan pengurus RT dan RW ini, terdapat sebagian masyarakat lainnya yang kritis, dimana dia sendiri tidak mau melakukan iuran, sebab dia mengetahui bahwa pada saat pembayaran pemakaian rekening listrik PLN tiap bulannya, disertakan pula besaran pajak daerah penerangan jalan umum sebesar 3% dari jumlah total pemakaiannya. Sehingga mereka tidak mau untuk iuran warga, karena sudah merasa membayar, dan seharusnya Pemerintah Kota Tangeranglah yang bertanggung jawab atas penggantian peralatan PJU yang rusak ini.

Berdasarkan hasil tersebut di atas, peneliti sendiri menyimpulkan bahwa walaupun Pemerintah Kota Tangerang sudah mengatur prosedur pengaduan dari masyarakat atas pelayanan PJU namun sosialisasi prosedur pelayanan ini tidak sampai kepada masyarakat,

bahwa pada tingkat pengurus RT dan RW sebagai representasi wakil dari masyarakat. Selain itu, tanggung jawab perbaikan peralatan PJU harus murni menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota Tangerang, sebab masyarakat sendiri sudah membayar pajak daerah PJU ini.

### Respon Masyarakat atas Kualitas Pelayanan PJU

Untuk mengukur respon masyarakat atas pemberian pelayanan PJU oleh Pemerintah Kota Tangerang, maka digunakan kuesioner dan jawaban kuesioner ini dapat dijadikan acuan respon dari masyarakat. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan untuk mengukur respon dari masyarakat ini, diantaranya adalah :

- e. Mengkonversikan sikap responden, dalam perhitungan sebelumnya sudah dilaksanakan dengan menghasilkan frekuensi konversi.
  - ⊙ Jumlah responden yang menjawab nilai 5 x  $58 \times 10 = 2.500$
  - ⊙ Jumlah responden yang menjawab nilai 4 X  $58 \times 10 = 2.320$
  - ⊙ Jumlah responden yang menjawab nilai 3 X  $58 \times 10 = 1.740$
  - ⊙ Jumlah responden yang menjawab nilai 2 x  $58 \times 10 = 1.160$
  - ⊙ Jumlah responden yang menjawab nilai 1 x  $58 \times 10 = 580$
- f. Menentukan nilai tertinggi, nilai terendah, dan nilai rata-rata dari jawaban responden.
  - ⊙ Nilai tertinggi diperoleh apabila semua jawaban responden diberi penilaian 5 ( $58 \times 10 \times 5 = 2.900$ ).
  - ⊙ Nilai terendah diperoleh apabila semua jawaban responden diberi penilaian 1 ( $58 \times 10 \times 1 = 580$ ).
  - ⊙ Nilai rata-rata diperoleh apabila semua jawaban responden diberi penilaian 3 atau dengan cara menjumlahkan nilai tertinggi dan nilai terendah kemudian membaginya dengan bilangan 2 ( $58 \times 10 \times 3 = 1.740$ ) atau  $[(2.900 + 580) : 2 = 1.740]$ .
- g. Menjumlahkan seluruh jawaban responden atas seluruh gradasi jawaban responden dengan mengikuti tabel berikut.

Tabel 3 Jawaban responden dan faktor konversi

No	Alternatif Jawaban	Jawaban	Faktor Konversi	Skor	Persen
1.	A Sangat Setuju	87	5	435	23,13
2.	B Setuju	196	4	784	41,68
3.	C. Cukup Setuju	123	3	369	19,62
4.	D. Kurang Setuju	119	2	238	12,65
5.	E. Tidak Setuju	55	1	55	2,92
		<b>580</b>		<b>1.881</b>	<b>100</b>
<b>Skor Total Ideal Skala Likert : 5 x10 x 58 = 2.900</b>					

- h. Membuat skala likert berdasarkan tingkat gradasi.

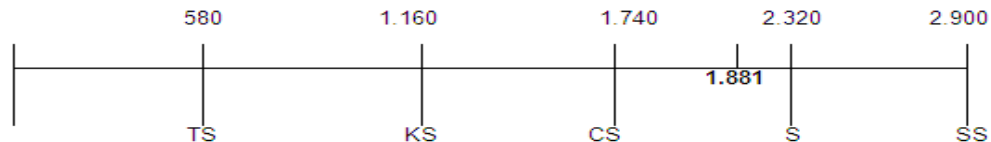
Berdasarkan point b, kemudian dapat diilustrasikan gambar skala Likert yang diperoleh dari perhitungannya, yaitu :



Gambar 3. Skala Likert hasil perhitungan

- i. Memasukan jumlah total tanggapan responden ke dalam skala likert. Berdasarkan hasil perhitungan hasil konversi diperoleh nilai skor total respon

dari responden sebesar 1.881, kemudian nilai ini dimasukkan ke dalam skala Likert, yang hasil infiltrasi ke dalam skala dapat dilihat dalam gambar berikut.



Gambar 4. Ilustrasi penilaian responden dalam skala likert

Berdasarkan hasil konversi dan perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa jumlah tanggapan responden atas tingkat mekanisme pelayanan penerangan jalan umum oleh Pemerintah Kota Tangerang mempunyai nilai 1.881. dari nilai tersebut memberikan gambaran di atas rata-rata, berdasarkan skala likert nilai tersebut dapat dikategorikan dalam kelas diantara cukup setuju dengan setuju.

Dalam penelitian ini, untuk respon masyarakat atas pemberian pelayanan PJU dapat pula dijadikan dasar pembuktian hipotesis yang sudah diajukan sebelumnya. Untuk menguji hipotesis diperlukan angka dalam bentuk persen sesuai dengan rancangan uji hipotesisnya.

Nilai persentase di atas merupakan nilai rata-rata atau didapatkan dengan cara bahwa bila semua responden menjawab cukup setuju dengan skor 3 untuk keseluruhan soal (10 soal)

dikalikan dengan faktor konversi (3) maka nilainya adalah 1.740. Bila dipersentasekan maka  $1.740 \div 2.900 \times 100\% = 60,00\%$ . Adapun total skor hasil jawaban responden adalah sebesar 1.881 bila dibagi dengan 2.900 dan dikalikan 100% maka hasilnya adalah 64,86%.

Dari hasil perhitungan didapat hasil persentase tingkat pelaksanaan pemberian pelayanan penerangan jalan umum oleh Pemerintah Kota Tangerang adalah sebesar 64,86%. Nilai persentase ini hasilnya lebih besar dari nilai kritis pengujian hipotesis, yaitu 60,00%. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan "Pelaksanaan pemberian pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang berdasarkan persepsi responden sudah diselenggarakan dengan baik, dimana



berdasarkan persepsi responden menyatakan bahwa nilai pelayanan PJU sudah berada diatas nilai 60 %.

Untuk memperjelas pelaksanaan pemberian pelayanan penerangan jalan umum oleh

Pemerintah Kota Tangerang, peneliti mencoba menganalisis faktor-faktor pelayanan melalui uji korelasi yang hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4 Hasil korelasi antar faktor pelayanan

		Correlations					
		T	R	Re	A	E	Layan
T	Pearson Correlation	1	.067	.594**	.382**	.155	.693**
	Sig. (2-tailed)		.617	.000	.003	.245	.000
R	Pearson Correlation	.067	1	.142	.080	-.109	.377**
	Sig. (2-tailed)	.617		.289	.549	.417	.004
Re	Pearson Correlation	.594**	.142	1	.686**	.195	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.289		.000	.143	.000
A	Pearson Correlation	.382**	.080	.686**	1	.208	.750**
	Sig. (2-tailed)	.003	.549	.000		.117	.000
E	Pearson Correlation	.155	-.109	.195	.208	1	.473**
	Sig. (2-tailed)	.245	.417	.143	.117		.000
Layan	Pearson Correlation	.693**	.377**	.837**	.750**	.473**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000	
N		58	58	58	58	58	58

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa parameter *Responsiveness* (0,844) memiliki pengaruh yang paling kuat dalam memberikan tingkat pelaksanaan pelayanan penerangan jalan umum yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang dibandingkan dengan parameter-paramter lainnya. Kemudian secara berurutan dari parameter yang cukup dominannya diikuti oleh parameter *Assurance* (0,750), parameter *Tangibility* (0,693), parameter *Emphaty* (0,473) dan terakhir parameter *Reliability* (0,377)

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Pemerintah Kota Tangerang sudah membuat prosedur dan mekanisme tata cara pemberian pelayanan penerangan jalan umum kepada masyarakat, sampai dengan mekanisme komplein bila terjadi keluhan

dari masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Namun hal ini belum tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat, termasuk pada tingkat refresentasi perwakilan masyarakat melalui pengurus RT dan RW setempat.

2. Hipotesis penelitian yang menyatakan pelayanan penerangan jalan umum (PJU) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang berdasarkan persepsi responden sudah diselenggarakan dengan baik, dan dapat diterima kebenarannya, karena lebih dari 60% responden menyatakan persetujuannya atas pelaksanaan pelayanan penerangan jalan umum yang selama ini diberikan oleh Pemerintah Kota Tangerang, yaitu sebesar 64,86 %.
3. Pendapatan Asli Daerah Kota Tangerang dari sektor pajak dan retribusi daerah tahun 2016 adalah sebesar Rp 480,8 Milyar, sedangkan dari pajak penerangan jalan umum tersendiri adalah sebesar Rp 158 Milyar. Sedangkan besarnya pemanfaatan dan ini untuk pembagunan titik penerangan jalan umum dan pemeliharaan titik

penerangan jalan umum adalah sebesar Rp 5,233 Milyar atau hanya sebesar 0,011%. Hal ini masih menjadi persoalan manakala masyarakat masih harus mengganti kerusakan peralatan PJU, karena dana untuk PJU dari masyarakat sudah tersedia, hanya alokasinya belum optimal.

### Rekomendasi

1. Terdapat beberapa rekomendasari yang diusulkan kepada Pemerintah Kota Tangerang atas hasil penelitian ini, diantaranya :
2. Pemerintah Kota Tangerang disarankan untuk melaksanakan sosialisasi mengenai prosedur dan mekanisme tata cara pemberian pelayanan penerangan jalan umum kepada masyarakat, sampai dengan mekanisme komplein.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diantara lima faktor pelayanan, maka faktor *Reliability* memiliki pengaruh yang paling rendah dalam mendukung pelaksanaan pemberian pelayanan penerangan jalan umum oleh Pemerintah Kota Tangerang, karena itu Pemerintah Kota Tangerang harus memperhatikan faktor ini untuk menjadi prioritas ditangani agar pelaksanaan pelayanan penerangan jalan umum dapat lebih ditingkatkan kembali melebihi capaian pelayanan PJU saat ini.
4. Kendala ketersediaan anggaran merupakan faktor kendala yang paling mendasar yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam melaksanakan pelayanan penerangan jalan umum. Karena itu, Pemerintah Kota Tangerang harus mampu mengalokasikan kembali sebagian dana yang diperoleh dari pajak penerangan jalan umum untuk dipergunakan dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan penerangan jalan umum, sebab saat ini baru 0,011 % dana dari pajak penerangan jalan umum yang dipergunakan untuk melaksanakan biaya pelayanan.
5. Secara kseluruhan pedagang dan masyarakat setuju akan pembangunan Fresh Market Emerald, namun masih ada yang tidak setuju hal ini perlu menjadi perhatian, rekomendasinya perlu adanya pendekatan atas ketidak setujuan barangkali adanya kekhawatiran dampak dari pembangunan pasar karena tidak memahami rencana pembangunan, pada saat ini pembangunan belum selesai, untuk itu diperlukan

sosialisasi dan pendekatan atas rencana pembangunan pasar yang akan dikelola secara modern dan dampaknya akan positif terhadap sosial eknomi masyarakat

6. Saat ini kendaraan operasional pelayanan penerangan jalan umum termasuk jumlah petugas lapangan dirasakan sangat terbatas, karena itu dinas diharapkan dapat memperhatikan faktor tersebut, agar dapat menyeimbangkan beban kerja pelaksanaan pelayanan penerangan jalan umum, terutama setelah adanya program kampung terang di Kota Tangerang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik :Edisi Revisi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, S. 2009. *Sikap Manusia teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Boediono. 2003. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Afabeta. Bandung
- Asep Hermawan. 2006. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia. Jakarta.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi Kualitatif Kuantitatif (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Waluyo. 2007. *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus*. Caps. Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 7  
Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Kota

Tangerang.